

**ANALISIS DISTRIBUSI SPASIAL KANTOR POS, AGEN POS
DAN KINERJA PELAYANAN KANTOR POS PT POS
INDONESIA (PERSERO) KOTA SURAKARTA TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Mencapai derajat Sarjana S-1

Fakultas Geografi



Oleh:

SANY IRWANSYAH

E100150066

KEPADA

FAKULTAS GEOGRAFI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS DISTRIBUSI SPASIAL KANTOR POS, AGEN POS DAN
KINERJA PELAYANAN KANTOR POS PT POS INDONESIA
(PERSERO) KOTA SURAKARTA TAHUN 2018

Telah disetujui untuk dilaksanakan Ujian Skripsi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 7 Agustus 2019

Pembimbing



Dr. M. Musiyam, M. TP.

Mengetahui

Wakil Dekan 1



Drs. Priyono. M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS DISTRIBUSI SPASIAL KANTOR POS, AGEN POS DAN
KINERJA PELAYANAN KANTOR POS PT POS INDONESIA
(PERSERO) KOTA SURAKARTA TAHUN 2018**

Oleh :

OLEH:
SANY IRWANSYAH
NIM: E100150066

**Telah diujikan oleh Dewan Penguji
Fakultas Geografi, Jurusan Geografi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu, 7 Agustus 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat.
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan penguji

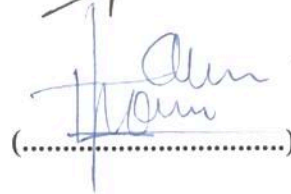
- 1. Dr. M. Musiyam, M.TP
(Ketua Dewan Penguji)**
- 2. Dra Umrotun, M.Si.
(Anggota I Dewan Penguji)**
- 3. Dr. Choirul Amin, S.Si, MM
(Anggota II Dewan Penguji)**



(.....)



(.....)



(.....)



Mengetahui Dekan

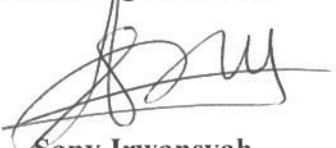
Drs. Yuli Priyana, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya

Surakarta, 1 Agustus 2019



Sany Irwansyah

E100150066

MOTTO

قُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

Dan katakanlah (wahai Nabi Muhammad) tambahkanlah ilmu kepadaku.” [Thaaha : 114]

“Biarpun seribu kapal tenggelam di lautan. Namun, cita-cita manusia tidak pernah padam” – Buya Hamka

“ Jangan berhenti bermimpi karena setiap mimpi bisa menjadi kenyataan hanya kita yang bisa membuat mimpi itu menjadi kenyataan dengan berusaha berjuang dan berdoa”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar tanpa halangan satupun. Skripsi ini saya persembahkan spesial untuk Bapak dan Ibu yang selalu mendukung dan memotivasi saya untuk tetap mengerjakan Skripsi ini. Teruntuk Bapak, terimakasih banyak sekali atas tantangannya yang beliau janjikan sehingga memacu semangat saya untuk cepat-cepat menyelesaikan Skripsi ini. Dan teruntuk Ibu, terimakasih banyak atas dukungan moral dan material sehingga menambah semangat saya untuk mengerjakan Skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan spesial untuk Ayah dan Ibu.

Tak lupa juga Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Geografi UMS angkatan 2015, terimakasih atas kenangan-kenangan yang dulu diuntuk saat masih aktif kuliah, praktikum, maupun KKL. Serta untuk yang masih kuliah, semoga kuliahnya dilancarkan oleh Allah SWT.
2. Teman-teman dekat kuliah saya yang selalu ada disaat senang maupun susah Aji, Baskoro, Ambyah, Isna, Yasmin, Herga, Satrio, Cendana, Rizka, Bastian, Nico, Fajar, Iwan, Endah, Fafa, Dona, Puspa, Laras dkk Terimakasih untuk 4 tahun ini, semoga kalian tidak pernah melupakan saya walaupun sudah tidak sama-sama lagi.
3. Teman-teman Kost Gito-Gati yang setiap hari selalu ada untuk saya terimakasih banyak untuk 4 tahun kebersamaan kita di Kost tercinta ini. Tak lupa untuk Bapak Eko Setiarno selaku Bapak Kost beserta keluarganya terimakasih banyak atas nasihat-nasihatnya semoga keluarga di beri kelancaran rezeki dan sehat selalu.
4. Terimakasih kepada teman-teman PS UMS yang selama ini sudah berjuang untuk memajukan sepak bola Universitas Muhammadiyah Surakarta dan PS Geografi Tahun 2017 yang sudah berjuang bersama dan menjadi *runner up* piala rektor UMS.

5. Terimakasih juga kepada Kantor Pos Surakarta yang sudah membantu memperlancar skripsi dengan memberikan data-data yang saya butuhkan untuk skripsi.

ABSTRAK

Perusahaan swasta melakukan penyebaran lokasi-lokasi pelayanan kantornya di tempat yang mendapatkan jasa pelayanan dari PT Pos Indonesia (persero) membuat perusahaan swasta leluasa untuk menawarkan jasa layanan terhadap pelanggan. PT Pos Indonesia (persero) harus mengetahui distribusi spasial kantor pos, agen pos dan persebarannya. Supaya dapat mendukung perencanaan PT Pos Indonesia (Persero) mengembangkan bisnis kedepannya. Dengan menganalisis distribusi spasial dan pola persebaran akan diketahui apakah kantor pos dan agen pos di Kota Surakarta cukup atau masih kurang untuk melayani pelanggan. Melakukan pengukuran kinerja pelayanan kantor pos dan memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat dipercaya oleh pelanggan sehingga loyalitas pelanggan dapat dipertahankan. Tujuan dari penelitian ini yaitu (1). Menganalisis distribusi spasial kantor pos dan agen pos di Kota Surakarta Tahun 2018 (2). Menganalisis pola persebaran kantor pos dan agen pos di Kota Surakarta Tahun 2018 (3). Menganalisis kinerja pelayanan kantor pos PT Pos Indonesia (Persero) di Kota Surakarta Tahun 2018. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sensus dan survei. Hasil penelitian adalah (1). Jumlah Kantor Pos dan Agen Pos di Kota Surakarta terdapat 16 kantor pos dan memiliki jumlah 15 agen pos yang tersebar di 5 Kecamatan di Kota Surakarta. Lokasi Kantor Pos dan Agen Pos terbanyak berada di Pusat Bisnis Perdagangan 14 (45,16%), Pusat Perkantoran dan Pelayanan 7 (22,58%), Pusat Pendidikan 6 (19,35%) dan Permukiman 4 (12,90%). (2). Pola persebaran Kantor Pos, Agen Pos di Kota Surakarta dikategorikan ke dalam pola acak (*Random*). Nilai z-score dalam critical value dengan angka 0,573825 (3). Indikator Kinerja Pelayanan kantor pos secara keseluruhan Indikator Persyaratan Penggunaan Layanan 4,4 sangat baik, Indikator Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan 4,3 cukup baik, Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan atau layanan 4,5 sangat baik, Indikator Biaya/Tarif Layanan 4,7 sangat baik, Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 4,6 sangat baik, Indikator Keamanan Layanan 4,4 sangat baik, Indikator Kedisiplinan, Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan 4,5 sangat baik, Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan 4,4 sangat baik, Indikator Sarana Dana Prasarana 3,5 cukup baik. Nilai Indikator kinerja pelayanan yang paling kecil adalah Sarana dan Prasarana Kantor Pos yang masih belum menunjang dalam kinerja pelayanan.

Kata Kunci : Distribusi spasial, Pola Persebaran, Kinerja Pelayanan.

ABSTRACT

Private companies distribute their office locations in locations that get services from PT Pos Indonesia (Persero) making private companies free to offer services to customers. PT Pos Indonesia (Persero) must know the spatial distribution of post offices, post agents and their distribution. In order to support the planning of PT. Pos Indonesia (Persero) to develop business going forward. By analyzing the spatial distribution and distribution patterns, it will be known whether the post office and post agent in Surakarta City is sufficient or not enough to serve customers. Measuring the performance of post office services and providing the best and most trusted service by customers so that customer loyalty can be maintained. The objectives of this study are (1). Analyzing the spatial distribution of post offices and post agents in Surakarta City in 2018 (2). Analyzing the distribution patterns of post offices and post agents in Surakarta City in 2018 (3). Analyzing the performance of PT Pos Indonesia (Persero) post office services in Surakarta City in 2018. The method used in this study uses the census and survey methods. The results of the study are (1). The number of Post Offices and Post Agencies in Surakarta City is 16 post offices and has a total of 15 post agents spread across 5 Subdistricts in Surakarta City. Location of Post Offices and Post Agencies are mostly in the Trade Business Center 14 (45.16%), Office and Service Center 7 (22.58%), Education Center 6 (19.35%) and Settlement 4 (12.90%) . (2). The distribution patterns of Post Offices, Post Agencies in Surakarta City are categorized into random patterns. The z-score in the critical value is 0.573825 (3). Overall Post Office Service Performance Indicators Indicator Requirements for Service Use 4.4 are very good, System Mechanism Indicator and Service Procedure 4.3 are good enough, Indicator of Service Completion Time is 4.5 very good, Indicator of Cost / Tariff is 4.7 very good good, Product Indicator Specifications Service Type 4.6 very good, Service Security Indicator 4.4 very good, Indicators of Discipline, Courtesy and Friendliness of Service Officers 4.5 very good, Indicators of Handling, Complaints, Suggestions and Feedback 4.4 very good, Indicator of Infrastructure Means 3.5 is quite good. Nilia The smallest service performance indicator is Post Office Facilities and Infrastructures that still do not support service performance.

Keywords: Spatial Distribution, Distribution Patterns, Service Performance.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2.Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Telaah Pustaka dan Penelitian Sebelumnya	7
1.5.1Telaah Pustaka	7
1.5.2Penelitian Sebelumnya	12
1.6 Kerangka Pemikiran.....	16
1.7 Batasan Operasional.....	18
BAB II METODE PENELITIAN.....	20
2.1 Populasi/Obyek Penelitian	20
2.2 Metode Pengambilan Sampel.....	20
2.3 Metode pengumpulan Data	21
2.4 Instrumen dan Bahan Penelitian.....	23

2.5 Teknik pengolahan Data	23
2.6 Metode Analisis Data	25
2.7 Diagram Alir Penelitian	28
BAB III DESKRIPSI GEOGRAFI DAERAH PENELITIAN	29
3.1 Letak,Luas dan Batas	29
3.2 Geologi dan Geomorfologi	31
3.2.1 Geologi	31
3.2.2 Geomorfologi	33
3.3 Iklim	34
3.4 Penggunaan Lahan	36
3.5 Penduduk.....	38
3.5.1 Struktur Penduduk	38
3.5.2 Proses Penduduk	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	44
4.1 Distribusi Spasial Kantor Pos Dan Agen Pos	44
4.2 Pola Persebaran Kantor Pos Dan Agen Pos	45
4.3 Kinerja Pelayanan Kantor Pos PT Pos Indonesia KotaSurakarta	46
BAB V ANALSISI DAN PEMBAHASAN.....	57
5.1 Analisis Distribusi Spasial Kantor Pos Dan Agen Pos Di Kota Surakarta	57
5.2 Analisis Pola Persebaran Kantor Pos Dan Agen Pos Di Kota Surakarta.....	60
5.3 Analisis Kinerja Pelayanan Kantor Pos Di Kota Surakararta	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran A Penilaian responden terhadap kinerja pelayanan	

Lampiran B penjumlahan keseluruhan indikator kinerja pelayanan
Lampiran C Lokasi Kantor Pos dan Koordinat
Lampiran D Lokasi Agen Pos dan Koordinat
Lampiran E Foto Dokumentasi
Lampiran F Lembar Kuesioner/Angket

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah pelanggan kantor pos di Kota Surakarta tahun 2017-2018	2
Tabel 1.2 Data indeks brand kepuasan pelanggan terhadap PT.POS INDONESIA ...	3
Tabel 2.1 Frekuensi Penilaian Kategori ..	24
Tabel 3.1 Luas wilayah Kota Surakarta berdasarkan Kecamatan.	30
Tabel 3.2 Ketinggian Wilayah Kota Surakarta Berdasarkan Kecamatan	32
Tabel 3.3 Tabel Curah Hujan Kota Surakarta 10 Tahun.....	35
Tabel 3.4 Tipe Iklim Menurut Schmidt dan Fergusson ..	36
Tabel 3.5 Luas Penggunaan Lahan Kota Surakarta 2017	37
Tabel 3.6 Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Surakarta Tahun 2017	38
Tabel 3.7 Distribusi dan Kepadatan Penduduk di Kota Surakarta Tahun 2017 ..	39
Tabel 3.8 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kota Surakarta, 2017	39
Tabel 3.9 Lapangan Pekerjaan Utama Kota Surakarta Tahun 2017	39
Tabel 3.10 Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan di Kota Surakarta tahun 2017. ..	41
Tabel 3.11 Jumlah Angka Kelahiran Kota Surakarta Tahun 2017	42
Tabel 3.12 Jumlah Kematian penduduk Kota Surakarta Tahun 2017	42
Tabel 3.13 Jumlah Migrasi Masuk dan Keluar Kota Surakarta Tahun 2017.....	43
Tabel 4.1 Asosiasi Keruangan Lokasi Kantor Pos Dan Agen Pos di Kota Surakarta	44
Tabel 4.2 Kategori Penilaian Responden Di Kantor Pos Kota Surakarta	47
Tabel 4.3 Kategori Penilaian Responden terhadap Persyaratan Penggunaan Layanan	48
Tabel 4.4 Kategori Penilaian Responden terhadap Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	49
Tabel 4.5 Kategori Penilaian Responden terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan atau layanan	50
Tabel 4.6 Kategori Penilaian Responden terhadap Biaya/Tarif Layanan	51

Tabel 4.7 Kategori Penilaian Responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	51
Tabel 4.8 Kategori Penilaian Responden terhadap Keamanan Layanan	52
Tabel 4.9 Kategori Penilaian Responden Terhadap Kedisiplinan, Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan53	53
Tabel 4.10 Kategori Penilaian Responden Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	54
Tabel 4.11 Kategori Penilaian Responden Terhadap Sarana Dana Prasarana	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Menunjukkan nilai-p kritis dan skor-z untuk tingkat kepercayaan yang berbeda	10
Gambar 2.1 Diagram alir Pemikiran	17
Gambar 2.2 Diagram alir penelitian.....	28
Gambar 4.1 Grafik Hasil Analisis Average Nearest Neighbor (Sumber: ArcGis Dekstop)	45

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi dengan judul **“ANALISIS DISTRIBUSI SPASIAL KANTOR POS, AGEN POS DAN KINERJA PELAYANAN KANTOR POS PT POS INDONESIA KOTA SURAKARTA TAHUN 2018”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Geografi di Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat pada waktunya. Shalawat serta Salam tetap tercurah untuk junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang-benderang yaitu Agama Islam.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi dunia pendidikan.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya hingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Yuli Priyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. M Musiyam, M. TP. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi.
5. Dra. Umrotun, M.Si. selaku Dosen Pembahas I yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi.

6. Dr. Choirul Amin, S.SI.,M.M selaku Dosen Pembahas II yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi.
7. Segenap Dosen Fakultas Geografi beserta Staff Tata Usaha atas didikan dan bimbingannya selama ini.
8. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang dengan penuh kesabaran dan pengorbanannya selalu memberikan dorongan, bantuan material maupun non material agar penulis dapat menyelesaikan studi.
9. Terimakasih kepada teman-teman Fakultas Geografi UMS angkatan 2015 yang banyak memberikan saran dan motivasi, terima kasih atas dukungannya selama ini. Dan kebersamaan yang telah digapai selama 4 tahun ini semoga menjadi kenangan terindah yang tidak terlupakan.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari kelemahan dan keterbatasan penulis. Akhirnya penulis berharap agar Skripsi ini berguna sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dijadikan implikasi selanjutnya bagi mahasiswa. *Allhumma yassir wala tu'assir.*

Surakarta, 1 Agustus 2019

Penulis

Sany Irwansyah